

4.5 售后服务方案

致：许昌市城乡一体化示范区社会事务管理中心

许昌市鑫宇电子科技工程有限公司位于许昌市魏都区政府东邻中奥鑫天 A 座 1516-1517，在近年的行业磨练中，已经建立完善的部门机制，我们拥有专业的售后技术服务队伍。本公司售后服务部的几位工程师多年来兢兢业业、勤勤恳恳地服务于我们的新老客户。经我公司慎重研究，针对贵单位此次 JZFCG-G2021038 号 的许昌市示范区实验幼儿园办公、教学设施设备采购项目 招标采购的设备售后服务，现郑重承诺如下：

3、质量保证：我公司保证本次服务所提供的产品均为厂家原包装，须符合国家或部颁标准，且为原厂配件，保证质量，不存在假冒伪劣产品或以次充好。保证更换配件的技术参数不低于故障件参数，设备修复后维持设备原有性能。

4、运送服务：我公司所提供的配件，所有运输费用由我公司承担；若甲方设备需要发货到我方维修，发货费用由甲方承担，设备返回费用由我公司承担。

5、维修服务：我公司维修人员来甲方现场维修过程中，不得违反甲方相关规定，违者发现我公司接受甲方相关处罚，一旦发生安全及设备事故，责任由我公司全部承担。

6、保修期：我公司对本次外包服务有效期内所提供的所有电子产品连同配件上门保修一年，提供上门服务，无需用户送修，并提供终身技术服务支持和维修。在保质、保修期内，同一设备、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，我公司无条件的免费予以更换同品牌、同型号新设备、并承担因此而产生的一切费用。（自然灾害等不可抗力除外）在质保期内，如发现货物有其它潜在缺陷及我公司使用了不符合标准或不符合投标文件承诺的原材料、零部件、外购件，我公司必须更换，并达到招标文件要求。

6、在超出保修期后，如设备出现问题，我公司仅收取材料成本费，免收人工费，免费为用户安装操作系统、无论采购人是否另行选择维保供应商，我公司均应及时优惠提供所需的备品备件，并提终身上门维护。

7、响应时间：本次贵单位组织招标采购设备在使用中发生故障，我公司承诺：接到客户报修后 3 分钟内电话响应，市区内 15 分钟内、县区 2 小时内工作时间内快速到达现场并到位检修，并在 24 小时内修复完成，设备不修复不撤离现场，如现场无法修复设备，我公司将带回故障设备到公司维修部门进行维修，并免费提供备用机，供用户随时使用。

8、本次贵单位组织招标采购的产品，使用期间，我公司将对本次招标提供为期一年的每月定期回访制度，巡回检查及保养以延长设备的寿命。

9、公司对本次招标有效期内所提供的所有产品，我们为客户提供7×24小时全天候现场支援。

10、售后服务热线：0374-2699888

24小时售后服务联系人：杨盛林 17630878886

11、服务质量投诉电话：15637475555 联系人：刘伟杰

12、除以上条款外，服从本次招标文件中符合规定的其他要求。

投标人名称（并加盖公章）：许昌市鑫宇电子科技工程有限公司

日期：2021年05月08日